

Points clés

Quoi ?

La certification évalue la dynamique du CHA pour améliorer la qualité et la sécurité des soins

Qui ?

Tous les professionnels sont concernés, quel que soit leur fonction et leur secteur d'activité

La HAS = Haute Autorité de Santé : organise, conduit la démarche et valide le rapport

Les EV = Experts-Visiteurs sont des professionnels de santé (médecins, soignants, gestionnaires)

L'ARS = Agence Régionale de Santé : donne les autorisations d'activités et le financement ; elle est attentive aux résultats de la certification (échange des informations avec la HAS)

Où ? : Les services de soins, les services médico-techniques, les directions.

Quand ? : En mars 2023.

Comment ? L'établissement doit répondre à 131 critères d'évaluation, dont 17 sont « impératifs »

Cinq méthodes d'évaluation :

Observations : observations réalisées sur le terrain, par exemple, sécurisation et rangement des armoires à pharmacie, hygiène des mains, tenues des professionnels, respect de l'intimité, de la confidentialité, ...

Patient traceur : évaluation du séjour d'un patient dans un service prenant en compte l'avis du patient, l'équipe de soins et le dossier

Parcours traceur : évaluation du parcours de soins d'un patient. Évalue la continuité et la coordination des soins, le travail en équipe, la maîtrise des risques associés aux soins

Traceurs ciblés : évaluation du déroulement d'un processus, par exemple circuit du médicament à partir d'une prescription, transport d'un patient, transfusion, etc.

Audit système : évaluation des organisations de l'établissement pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain, par exemple sur la gestion de crise, l'engagement du patient, la dynamique d'amélioration continue

➤ Référentiels :

- **Documents** :
 - o Manuel de certification des établissements de santé V2020
 - o CHAris'Q
 - o Les fiches mémo
- **Où sont les documents ?** Portail Intranet « Qualité-gestion des risques-EPP » et Gestion documentaire du CHA
- **Comité Stratégique Qualité Gestion des Risques** : 1 réunion par mois
- **Personnes ressources** : équipe qualité-gestion des risques

➤ Actions menées :

Communications et présentations dans les instances et différentes réunions

Formation de plus de 80 professionnels aux méthodes d'évaluation

Évaluations dans l'ensemble des pôles d'activité (observations dans chaque service, patient traceur : au moins un dans chaque service, parcours traceurs dans chaque pôle)

Mise en œuvre d'actions d'amélioration, par exemple étiquetage des médicaments à risques